



**IMPLEMENTASI AUDIT OPERASIONAL QUALITY CONTROL
DALAM PEMBUATAN SOFTWARE HOUSE (STUDI KASUS
PADA PT. QL COM SOLUSI BISNIS DI SURABAYA)**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

SOVIANA MANIK
13126030

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2016**



SKRIPSI



Oleh :

SOVIANA MANIK
13126030

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2016**



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Soviana Manik
NPM : 13126030
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Implementasi Audit Operasional Quality Control Dalam Pembuatan Software House Pada PT. QL COM Solusi Bisnis Di Surabaya

Pembimbing,
Tanggal, 01 /08 /2016

(NiaYuniarsih, SE.,M.S.A)

Mengetahui:

KetuaJurusan:

Tanggal, 01 /08 /2016

Dra. Jeanne A. Msi, Ak

(Dra. Jeanne A. Wawolangi., Msi., Ak., CA)

LEMBAR PENGESAHAN



Skripsi yang dituliseleh Soviana Manik dengan NPM 13126030

Telah diuji pada 04 / 08 / 2016

Dinyatakan **LULUS**oleh :

Ketua Tim Penguji

Dra. Jeanne A. MSi, AK

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Program Studi

Dra. Jeanne A. MSi, AK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



Judul skripsi Implementasi Audit Operasional Quality Control Dalam Pembuatan Software House Pada PT. QL COM Solusi Bisnis Di Surabaya

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan
Tim penguji skripsi




Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Jurusan Akuntansi

Pada hari Kamis, Tanggal 4 Agustus 2016

Disusun oleh:

Nama : Soviana Manik
NPM : 13126030
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi

Tim Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dra. Jeanne A. Wawolangi., Msi., Ak., CA	Ketua	
2.	Nia Yuniarsih, SE., M.S.A	Pembimbing	
3.	Dr. Wahyudiono, S.E., M.M.	Penguji	

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN



Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Soviana Manik

Fakultas/ Prodi :Ekonomi/ Akuntansi

Alamat asli : Rungkut Asri Timur (RK-4) A-11 Surabaya

No Identitas (KTP/SIM) : 1208136008940001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

IMPLEMENTASI AUDIT OPERASIONAL QUALITY CONTROL DALAM

PEMBUATAN SOFTWARE HOUSE (STUDI KASUS PADA PT. QL COM

SOLUSI BISNIS DI SURABAYA)

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas akhir) ini sepenuhnya merupakan karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, 20 Agustus2016

Soviana Manik

ABSTRAK



IMPLEMENTASI AUDIT OPERASIONAL QUALITY CONTROL DALAM PEMBUATAN SOFTWARE PADA PT. QL COM SOLUSI DI SURABAYA

Oleh :

Soviana Manik

Skripsi berjudul "Implementasi Audit Operasional Quality Control Dalam Pembuatan Software House di PT. QL Com Solusi Bisnis di Surabaya". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses implementasi audit operasional quality control dalam pengujian software house pada PT. QL Com Solusi Bisnis di Surabaya. Data penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk melakukan survei lapangan melalui wawancara. Wawancara dilakukan dengan kuesioner kepada bagian pengawas dan anggota lain yaitu oleh bagian quality control. pengamatan lebih lanjut, penelitian mengamati kegiatan proses implementasi SOP pengujian software dan dokumentasi. Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan teknik editing (pemeriksaan kembali semua data yang diperoleh, pengorganisasian (menyusun kembali data yang telah diperoleh dalam penelitian ini), dan hasil penemuan dengan menganalisis data yang telah diperoleh. hasil penelitian ini yaitu pelaksanaan quality control audit operasional di dilakukan pada PT. QL Com Solusi Bisnis di Surabaya terdiri dari lima tahap, yang meliputi persiapan audit, penyusunan program audit, tugas audit, pelaporan dan tindak lanjut. Berdasarkan temuan audit dalam pemeriksaan audit operasional PT. QL Com Solusi Bisnis di Surabaya menunjukkan bahwa dari bulan Januari sampai dengan bulan Juli 2016 ditemukan pelaksanaan SOP quality control masih belum sesuai dikarenakan sebagian karyawan banyak yang keluar masuk sehingga SOP quality control sampai saat ini kurang terlaksana dengan baik dan peneliti menemukan pelaksanaan SOP kurang efektif dan efisien, peneliti juga menemukan selama bulan Januari sampai bulan Juli 2016 ada beberapa bagian yang tidak memahami SOP quality control bahkan masih ada karyawan yang masih belum mengetahui bahwa SOP quality control ada secara tertulis. Jadi pengujian software dilakukan oleh quality control masih belum sesuai dengan SOP yang sudah ada secara tertulis.

Kata kunci: *Audit Operasional, Implementasi SOP Pengujian Software.*

ABSTRACT



IMPLEMENTATION OF OPERATIONAL AUDIT QUALITY CONTROL IN MAKING SOFTWARE HOUSE AT PT. QL COM SOLUSI BISNIS IN SURABAYA

By :

Soviana Manik

Thesis entitled "Implementation of Operational Audit Quality Control In Making Software House at PT. QL Com Business Solutions in Surabaya ". The study aims to answer the question how to conduct operational audits in the activities of the quality control that is carried out at PT. QL Com Business Solutions in Surabaya. This study also wanted to know how the implementation of SOP regards quality control software development house. This research data using descriptive qualitative research method to conduct a field survey through interviews. Interviews were conducted with questionnaires to section supervisors and other members of the quality control. Further observation, research plays observing the activities of quality control and documentation. Furthermore, the data were analyzed using the technique of editing (the re-examination of all the data obtained, organizing (recast the data have been obtained in the study), and the discovery of the results by analyzing the data have been obtained. The results of this study, namely, the implementation of operational audit quality control in software development house. audit of operational funding done at PT. QL Com Business Solutions in Surabaya consists of five phases, which include audit preparation, preparation of audit programs, the assignment of the audit, reporting and follow-up. Based on the audit findings in examination of operational audit of PT. QL Qom Business Solutions in Surabaya showed that from January to the month of July 2016 occurred the non-conformance SOP implementation of quality control, found the implementation of SOP existing inappropriate and ineffective, due during the month of January to the month of July 2016 there are some parts that do not understand the quality control SOP and even do not know that there are quality control SOP. So conducted by the quality control is not in accordance with the SOP that already exist in writing.

Key words: *Audit SOP operation and implementation of quality control.*

KATA PENGANTAR



Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Audit Operasional Quality Control Dalam Pembuatan Software House Pada PT. QL COM Solusi Bisnis Di Surabaya” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi program studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu NiaYuniarsih, SE.,M.S.A selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Wahyudiono, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Jeanne A. Wawolangi., Msi., Ak., CA selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Josef Boediarso S.T.,M.C.P Selaku pemilik perusahaan
5. Seluruh Dosen dan pegawai Jurusan Pendidikan ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Kepada keluarga Ibu tercinta dan saudara-saudara ku tersayang yang selalu ada dalam memberikan aku semangat serta doa yang tulus.
7. Kepada sahabat-sahabatku yang tidak pernah lelah dalam membantu proses penyusunan skripsi ini.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Surabaya,

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Auditing	9
2.1.2 Pengertian Audit Operasional.....	9
2.1.3 Tujuan audit operasional.....	10
2.1.4 Manfaat Audit Operasional.....	12
2.1.5 Karakteristik Audit Operasional	12
2.1.6 Ruang Lingkup Audit Operasional	13
2.1.7 Jenis-jenis Audit Operasional	14
2.1.8 Pelaksanaan audit operasional	15
2.1.9 Tahap-tahap Audit Operasional	16
2.1.10 Standart Penerapan Audit operasional	17
2.3 Rerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Obyek Penelitian.....	28
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	28



3.2.1	Sumber Data	29
3.3	Teknik Pengumpulan Data	30
3.4	Satuan Kajian.....	30
3.5	Teknik Analisis Data	31
BAB IV LANDASAN TEORI		32
4.1.1	Sejarah Perusahaan	32
4.1.2	Bentuk dan Bidang Usaha	33
4.1.3	Maksud dan Tujuan Perusahaan	34
4.2	SOP <i>Quality Control</i> PT. QL Com Solusi Bisnis.....	37
4.2.1	Alur Pengujian Aplikasi	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pembahasan Audit Operasional.....	58
4.3.2	Program Audit	59
4.4	Pedoman Wawancara Implementasi SOP Quality Control	62
4.3.4	Hasil Wawancara Implementasi SOP Quality Control.....	70
4.3.5	Kuesioner Implementasi SOP Pengujian Software	80
4.3.6	Hasil Kuesioner Pengujian Software	85
4.3.8	Laporan Audit Operasional.....	95
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		106
5.1	Simpulan	106
5.2	Saran	108



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keunggulan dalam persaingan bisnis merupakan tujuan setiap perusahaan dengan cara meningkatkan produktivitas. Menurut Reksoha(2009:18) produktivitas merupakan peningkatan proses produksi; perbandingan yang membaik antara jumlah sumberdaya yang dipergunakan dengan jumlah barang-barang dan jasa-jasa yang diproduksi. Fungsi produksi merupakan fungsi yang menentukan kualitas suatu produk yang dihasilkan perusahaan dimana akan menghasilkan produk yang baik dan tersedia untuk dijual dan pada akhirnya akan memuaskan konsumen karena fungsi ini sangat berpengaruh pada tingkat kepercayaan konsumen.

Semua kegiatan operasional perusahaan membutuhkan pengendalian efektif dan terkontrol secara baik dapat menghindari pemborosan dalam berbagai hal kegiatan operasional perusahaan yang dapat menimbulkan kerugian. Sistem produksi dapat dikatakan sebagai salah satu alat yang digunakan untuk mengubah masukan sumberdaya guna menciptakan barang dan jasa yang bermanfaat yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitasnya.

Kualitas dari produk ditentukan oleh kualitas fasilitas dan keterampilan atau keahlian karyawan, dan SOP kerja. Belum terpenuhinya program yang standar , SOP kerja yang tidak jelas dan fasilitas yang kurang mendukung dapat mengakibatkan hasil yang salah. Pengendalian



dilakukan oleh perusahaan yaitu melakukan audit operasional. Audit operasional sebagai bagian dari fungsi pengendalian yang merupakan alat manajemen untuk mengukur dan mengevaluasi kegiatan yang telah dilakukan. Proses pembuatan *software house* akan lancar dengan adanya dukungan SOP yang jelas dalam proses kerja dan akan menghasilkan produk yang lolos uji coba di *customer* sesuai dengan rencana kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.

Masalah yang mendorong manajemen untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas hasil kerja perusahaan adalah bagaimana kegiatan tersebut dapat dilaksanakan dengan efisien dan efektif. Mengingat pentingnya implementasi fungsi pembuatan *software house* merupakan tolak ukur keberhasilan perusahaan karena dapat memberikan keuntungan yang besar dan bagaimana pencapaian target produksi dalam memenuhi jumlah pesanan dari konsumen. Hasil audit dan rekomendasi dari audit operasional selanjutnya diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan kinerja perusahaan pada sistem kerja sehingga dapat diketahui divisi bagian yang bermasalah.

Audit Operasional merupakan audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Lingkungan dunia usaha selalu berubah seiring dengan perkembangan jaman. Perubahan ini pada akhirnya akan membawa pengaruh terhadap kondisi perekonomian Indonesia yang semakin terbuka sehingga menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar badan usaha. Kondisi ini menyebabkan semua penghasil barang dan jasa menghadapi lingkungan yang semakin kompetitif dan menuntut efisiensi tinggi dalam meningkatkan kualitas kerja.



Tuntutan untuk lebih efisien, inovatif dan konsisten dalam melakukan kegiatan merupakan keputusan yang harus dipenuhi, semua itu akan tercapai dengan baik apabila penyimpangan-penyimpangan dapat ditekan serendah mungkin. Pada momentum inilah peran internal audit diperlukan dan diharapkan mampu menjawab setiap permasalahan yang ada. Selain melakukan pengawasan terhadap aktivitas yang dilakukan oleh personal dalam perusahaan, divisi internal audit juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi atas penyimpangan yang telah dilakukan.

Divisi internal audit harus bersifat independen, artinya divisi internal audit mempunyai akses untuk masuk kedalam semua divisi yang ada di dalam perusahaan tersebut. Independensi ini sangat penting, agar auditor dapat melakukan tugasnya secara bebas dan obyektif. Bebas artinya tidak ada paksaan atau pengaruh dari pihak lain. Sedangkan obyektif artinya melihat suatu permasalahan dengan giliran yang jernih dan tidak memihak. Untuk mencapai tujuan ini perlu dilakukan audit operasional terutama terhadap SOP kerja agar perusahaan dapat menghasilkan produk sesuai keinginan pelanggan. Pemeriksaan yang dimaksud adalah audit operasional.

Audit operasional merupakan pemeriksaan sistematis terhadap kegiatan dan program organisasi atas seluruh atau sebagian dari aktivitas dengan tujuan menilai dan melaporkan apakah penerapan audit operasional untuk meningkatkan kualitas produksi, efisiensi dan apakah tujuan program dan kegiatan yang telah direncanakan dapat dicapai. Hasil dari suatu audit operasional akan berupa temuan dan rekomendasi atas kegiatan perusahaan



yang diperiksa, dimana hasil tersebut akan diungkapkan dalam bentuk laporan.

Untuk menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh konsumen kepada perusahaan, maka perusahaan harus menjaga kualitas produk yang sangat terkait dengan kepuasan konsumen, semakin tinggi kepuasan yang terdapat pada suatu produk, maka semakin baik posisi produk tersebut dalam persaingan pasar karena semakin tinggi kepuasan konsumen yang terdapat pada suatu produk, maka semakin baik posisi produk. posisi produk tersebut dalam persaingan pasar karena semakin tinggi permintaan akan produk tersebut oleh konsumen kualitas produk tidak hanya memuaskan konsumen, tetapi juga membangun keunggulan perusahaan dari berbagai fungsi yang ada. Salah satu fungsi yang berkaitan adalah fungsi produksi. Fungsi produksi digunakan untuk mendukung dan meningkatkan kegiatan operasional.

Tujuan umumnya dilakukannya audit operasional adalah untuk mengevaluasi kinerja operasional perusahaan lebih baik secara keseluruhan maupun perbagian guna mengidentifikasi kemungkinan perbaikan dan memberikan rekomendasi pada manajemen proses kerja untuk melaksanakan perbaikan/tindakan yang diperlukan lebih lanjut. Dalam hal ini, perlu dilakukan penerapan audit operasional untuk mencegah pemborosan yang sering terjadi dan pengendalian proses pembuatan *software house*, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada fungsi produk pada PT. QL COM Solusi Bisnis Surabaya.



Menurut Tunggal (2010:02) Audit operasional merupakan audit atas operasi yang dilaksanakan dari sudut pandang manajemen untuk menilai ekonomi, efisiensi dan efektivitas dari setiap dan seluruh operasi, terbatas hanya pada keinginan manajemen. Audit operasional sangat diperlukan secara khusus bagian produksi karena untuk menilai kegiatan operasional pada bagian produksi yang telah mengacu pada efisiensi, efektivitas dan ekonomisasi. selanjutnya akan dibuat rekomendasi agar kelemahan-kelemahan yang sering terjadi di dalam perusahaan dapat diatasi sehingga kegiatan operasional produksi dapat berjalan lebih baik lagi di masa datang.

PT. QL COM Solusi Bisnis adalah penyedia layanan solusi bisnis berbasis Web di Surabaya yang bergerak dibidang jasa *IT software house*. Beberapa produk *software house* yang saat ini sedang jalan salah satunya *ERP Manufacture, ERP Trading, ERP Human Resource, ERP Forestry, ERP Resto, e-Commerce* dan berbagai jenis lainnya. Pada saat penerapannya dilapangan, masih terdapat berbagai masalah yang ditemukan pada bagian quality controlnya dalam mencapai tingkat kualitas yang telah ditetapkan. Hal ini terlihat dari produk *software house* dengan spesifikasi yang dapat dikategorikan sebagai *maintenancesoftware house*, cacat produk antara lain berupa *error*, kebocoran keamanan dan lainnya. Supaya tidak terjadi masalah program *error* maka semua SOP dari pembuatan *software house* audit operasional harus dilakukan dari SOP *programming*, SOP *Quality Control*, SOP uji coba *software house* dan sampai *software house* tersebut dapat dipakai oleh *customer*



Pada penerapan audit operasional pembuatan *software house* pada PT. QL COM Solusi Bisnis di Surabaya, dari selama berdirinya perusahaan belum pernah dilakukan audit operasional atas proses pembuatan *software house*, hal inilah yang menjadikan peneliti tertarik untuk mengadakan penerapan audit operasional sistem pembuatan *software house* pada PT. QL COM Solusi Bisnis di Surabaya. Maka dari itu dalam penelitian ini penulis melakukan penerapan audit operasional berdasarkan SOP perusahaan PT. QL COM Solusi Bisnis. Dengan ini penulis mengambil judul : **“Implementasi Audit Operasional Quality Control Pembuatan Software House Pada PT. QL COM Solusi Bisnis Di Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka yang menjadi ringkasan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi audit operasional *Quality Control* dalam pembuatan *software house* pada PT. QL COM Solusi Bisnis di Surabaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Implementasi audit operasional *Quality Control* dalam pembuatan *software house* pada PT. QL COM Solusi Bisnis di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Tercapainya tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka hasil penelitian akan memiliki manfaat praktis dan teoritis.



1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Manfaat bagi Unika Darma Cendika

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan bagi penulis untuk lebih mengenal dan memahami tentang “penerapan audit operasional *Quality Control* pembuatan *software house*” yang telah didapatkan di bangku kuliah untuk mencoba menerapkan pemahaman teoritis yang diperoleh ke dalam dunia nyata.

2. Manfaat bagi Penulis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan dan mensosialisasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

1.4.2 Manfaat Praktisi

Memberi gambaran dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan audit operasional terutama bagian *quality control* dalam perusahaan *software house* serta untuk menilai apakah sudah sesuai dengan SOP perusahaan sehingga bisa dinilai apakah sudah efektif bagian *quality controlnya* dalam menerapkan pekerjaannya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian studi kasus ini dilaksanakan pada PT.QL COM Solusi Bisnis di Surabaya yang beroperasi di jalan Rungkut Asri Timur (RK-4) A-11 Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

yang bersumber pada data laporan *quality control* pembuatan *software house*.

Periode yang digunakan dalam penelitian ini dimulai pada bulan Februari sampai Juli 2016.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Auditing

Menurut Sukrisno (2012:4) auditing adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut.

Mulyadi (2010:9) yaitu suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan- pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan.

2.1.2 Pengertian Audit Operasional

Menurut Widjaya (2010:37) Audit operasional merupakan audit atas operasi yang dilaksanakan dari sudut pandang manajemen untuk



menilai ekonomi, efisiensi dan efektivitas dari setiap dan seluruh operasi, terbatas hanya pada keinginan manajemen.

Menurut Arens (2008:501) Audit operasional adalah kaji ulang dari suatu organisasi mengenai efisiensi dan efektivitas. Dapat disimpulkan bahwa audit operasional adalah serangkaian prosedur yang terstruktur dan sistematis untuk menilai metode operasi suatu organisasi secara efektif, efisien, dan ekonomis berdasarkan standart kinerja yang ditetapkan oleh manajemen serta melaporkan kepada orang yang tepat dalam bentuk rekomendasi untuk perbaikan.

2.1.3 Tujuan audit operasional

Tujuan audit operasional secara umum adalah untuk mengetahui apakah prestasi manajemen perusahaan telah sesuai dengan kebijakan, ketentuan dan peraturan yang ada dalam perusahaan, serta untuk mengetahui apakah prestasi manajemen perusahaan telah lebih baik daripada masa sebelumnya, dan untuk menentukan apakah perusahaan tersebut serta efektivitas atau programnya telah dikelola secara ekonomis, efisien, dan efektif.

Sasaran audit operasional adalah kegiatan, aktivitas, program atau bidang-bidang organisasi yang diketahui atau diidentifikasi memerlukan perbaikan atau peningkatan dalam hal efektivitas, efisiensi dan ekonomisnya.

Menurut Noorgard (2006:15) yaitu pemeriksaan operasional adalah suatu tinjauan dan evaluasi sistematis atas suatu organisasi



atau bagian dari organisasi atau bagian dari organisasi yang dilaksanakan dengan tujuan untuk menetapkan apakah organisasi tersebut beroperasi secara efisiensi.

Jadi audit operasional adalah suatu penelitian yang terorganisasi mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi organisasi. Dari definisi-definisi di atas dapat dijelaskan beberapa hal yang menjadi inti dari audit operasional yaitu :

- a) Audit operasional merupakan penelaahan sistematis yang menentukan bahwa proses pengumpulan dan penganalisaan bukti dilakukan secara sistematis berdasarkan pengamatan dan analisa objektif.
- b) Objek audit operasional mencakup beberapa kegiatan, program, unit atau fungsi yang menjadi bagian dari suatu organisasi.
- c) Tujuan pokok diadakannya audit operasional adalah menilai efektivitas, efisiensi, kehematan serta lebih lanjut mengidentifikasi kemungkinan perbaikan.
- d) Audit operasional lebih berorientasi ke masa depan, artinya hasil penilaian berbagai kegiatan operasional diharapkan dapat membantu manajemen dalam meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.



2.1.4 Manfaat Audit Operasional

Manfaat audit operasional menurut Tunggal(2008:42) adalah:

- a) Memberikan informasi operasi yang relevan dan tepat waktu untuk pengambilan keputusan.
- b) Membantu pihak manajemen dalam mengevaluasi catatan, laporan-laporan, dan pengendalian.
- c) Memastikan ketaatan terhadap kebijakan manajerial yang ditetapkan rencana-rencana, prosedur, serta persyaratan peraturan pemerintah.
- d) Mengidentifikasi area masalah potensial pada tahap dini untuk menentukan tindakan preventif yang akan diambil.
- e) Menilai keekonomisan dan efisiensi penggunaan sumber daya termasuk memperkecil pemborosan.
- f) Menilai efektivitas dalam mencapai tujuan dan sasaran perubahan yang telah ditetapkan.
- g) Menyediakan tempat pelatihan untuk personil dalam seluruh tahap operasi perusahaan

2.1.5 Karakteristik Audit Operasional

Menurut Tunggal (2010:37), “Karakteristik Audit Operasional adalah sebagai berikut:



- a) Audit Operasional adalah prosedur yang bersifat investigative
- b) Mencakup semua aspek perusahaan
- c) Yang diaudit adalah seluruh perusahaan
- d) Penelitian dipusatkan pada prestasi
- e) Pengukuran terhadap keefektifan didasarkan pada bukti atau data dan standar
- f) Tujuan utama audit operasional adalah memberikan informasi kepada pimpinan efektif-tidaknya perusahaan, suatu unit, atau suatu fungsi.

2.1.6 Ruang Lingkup Audit Operasional

Menurut Bayangkara (2008:4) menyatakan bahwa : Ruang lingkup audit operasional meliputi seluruh aspek kegiatan manajemen. Ruang lingkup ini dapat berupa seluruh kegiatan atau dapat juga hanya mencakup aktifitas yang dilakukan. Periode audit dapat bervariasi sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Sasaran dalam audit operasional adalah kegiatan, aktivitas, program dan bidang-bidang dalam perusahaan yang diketahui atau diidentifikasi masih memerlukan perbaikan, peningkatan, baik dari segi ekonomisasi, efisiensi, dan efektivitas.

2.1.7 Jenis-jenis Audit Operasional

Menurut Arens dkk (2003:740), ada tiga kategori audit operasional yaitu :



1. Audit Fungsional (*Functional Audits*)

Audit fungsional berkaitan dengan sebuah fungsi atau lebih dalam suatu organisasi, misalnya fungsi pengeluaran kas, penerimaan kas, pembayaran gaji. Audit fungsional memungkinkan adanya spesialisasi oleh auditor. Auditor yang merupakan *staf* dari internal audit dapat lebih efisien memakai seluruh waktu mereka untuk memeriksa dalam bidang tersebut. Tapi di samping itu, audit fungsional memiliki kekurangan yaitu untuk dievaluasinya fungsi yang saling berkaitan.

2. Audit Organisasional

Audit organisasional menyangkut keseluruhan unit organisasi, seperti *department*, cabang atau anak perusahaan. Penekanan dalam audit ini adalah seberapa efisien dan efektif fungsi-fungsi saling berinteraksi. Rencana organisasi dan metode-metode untuk mengkoordinasikan aktivitas yang ada, sangat penting dalam audit jenis ini.

3. Penugasan Khusus

Penugasan khusus ini timbul atas permintaan manajemen, sehingga dalam audit jenis ini terdapat banyak variasi. Contohnya adalah menentukan penyebab sistem *Electronic Data Processing* (EDP) yang efektif, penyelidikan kemungkinan *fraud* dalam suatu



divisi dan membuat rekomendasi untuk mengurangi biaya pembuatan suatu barang.

2.1.8 Pelaksanaan audit operasional

Menurut Siagian (2008:25) keberhasilan pelaksanaan audit sangat ditentukan oleh mantapnya pengambilan langkah-langkah yaitu :

1. Penentuan cakupan kegiatan audit merupakan hal yang sangat penting, tentu yang berlaku ialah persepsi dan interpretasi manajemen.
2. Perencanaan kegiatan audit

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam perencanaan, yaitu: a) Identifikasi komponen perusahaan yang akan menjadi sumber data, b) jangka waktu pelaksanaan audit, c) Pengorganisasian kegiatan audit, d) penentuan instrumen penentuan data, e) Teknik analisis yang akan digunakan

3. Pengumpulan data tidak ada satu pun teknik pengumpulan data yang sama efektifnya untuk semua kegiatan audit. karena itu pelaksanaan audit harus mampu memilih dan menggunakan teknik yang dianggap paling tepat.
4. Analisis data. memilih dan menggunakan teknik analisis data yang tepat sehingga menghasilkan informasi yang relevan, mutakhir, lengkap, dan dapat dipercaya.



5. Penyusunan laporan. kegiatan audit harus diakhiri dengan penyusunan laporan yang bermanfaat bagi manajemen puncak untuk mengambil keputusan dalam upaya meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas perusahaan atau komponen-komponen tertentu dalam perusahaan yang dimpinnya.

2.1.9 Tahap-tahap Audit Operasional

Keberhasilan suatu audit operasional sangat ditentukan oleh ketepatan pengambilan langkah pemeriksaan, oleh karena itu auditor harus merencanakan tahap-tahap pemeriksaan yang akan dilaksanakan secara sistematis agar dapat mengkoordinasikan pelaksanaan pemeriksaan sehingga tujuan pemeriksaan tercapai. audit manajemen mempunyai lebih banyak fase atau tahapan jika dibandingkan dengan audit keuangan. karena dalam audit manajemen hasil akhir tidak hanya berupa sebuah laporan audit, namun juga berupa rekomendasi hasil akhir tidak hanya berupa sebuah laporan audit, namun juga berupa rekomendasi untuk tindak lanjut (Siagian 2008:25).

Menurut Bayangkara (2008:2) tahap-tahap dari audit operasional sebagai berikut :

1. Audit pendahuluan yang meliputi: a) penentuan tujuan audit, b) penentuan ruang lingkup, c) Review terhadap peraturan



dan kebijakan yang berkaitan dengan objek audit, d) Review terhadap pengendalian manajemen.

2. Audit lanjutan
3. Pelaporan
4. Tindak lanjut.

2.1.10 Standart Penerapan Audit operasional

Untuk memberikan informasi pada manajemen, efektivitas suatu fungsi diperlukan pengukuran efektivitas yang didasarkan pada bukti-bukti dan standart-standart. Menurut Tunggal (2012:5), standart-standart yang digunakan untuk mengevaluasi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Undang-undang dan peraturan pemerintah
2. Standart perusahaan diantaranya : a) strategi-strategi, rencana dan program yang disetujui b) kebijakan dan prosedur yang ditetapkan c) struktur organisasi yang telah disetujui, d) tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.
3. Standart dan praktek perusahaan
4. Prinsip-prinsip organisasi manajemen
5. Praktek manajemen yang sehat, proses dan teknik yang digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang maju.

2.1.11 Pengertian Software House



Software house merupakan suatu perusahaan yang menyediakan jasa dalam melayani pemesanan, pembuatan software atau aplikasi yang sesuai dengan keinginan dari client. Namun, tak jarang juga suatu software house membuat suatu aplikasi atau software yang bersifat umum seperti aplikasi toko, supermarket, rental dan lain sebagainya. Contoh software house besar yang kita kenal seperti Microsoft, Apple Inc, Oracle Corporation, dll.

Sebuah software house biasanya terdiri atas beberapa tim, diantaranya yaitu:

1. Bisnis Analis

Bisnis Analis bertugas untuk menganalisa software seperti apakah yang dibutuhkan oleh pasar.

2. Programmer

3. Programmer bertugas untuk membuat program, software atau aplikasi yang dibutuhkan.

4. Tester/Quality Control

Tester bertugas untuk menguji coba suatu software apakah berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau tidak .

Beberapa jasa yang ditawarkan software house, yaitu:

1. Membuat Aplikasi Berbasis Desktop

Pembuatan aplikasi berbasis desktop merupakan jasa pertama yang ditawarkan oleh sebuah software house. Pembuatan aplikasi ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan permintaan dari client. Pembuatan aplikasi desktop biasanya menggunakan



bahasa pemrograman populer di kalangan Indonesia, misalnya seperti Visual Basic, Delphi, VB.Net, Java dan lainnya. Contoh aplikasi desktop, yaitu: Aplikasi Perpustakaan.

2. Membuat Aplikasi Berbasis Web dan Desain Web

Software house memberikan jasa pembuatan aplikasi yang dibangun dengan bahasa pemrograman yang berhubungan dengan website. Contoh dari aplikasi ini yaitu: Pembuatan website sekolah dan E-Learning.

3. Membuat Aplikasi Berbasis Mobile

Berbagai macam aplikasi-aplikasi yang berjalan di mobile seperti android, blackberry dan IOS. Maka dari itu, software house juga memiliki peluang untuk jasa yang satu ini.

4. Memberi Jasa Multimedia

Salah satu jasa atau servis yang ditawarkan oleh software house di Indonesia adalah membuat sesuatu yang berbau multimedia, seperti animasi.

5. Memberi Jasa Desain Grafis

Jasa desain grafis juga salah satu yang umum ditawarkan oleh usaha software house, karena banyak perusahaan yang membutuhkan jasa tersebut. Biasanya jasa ini di sewa untuk membuat suatu perusahaan agar lebih dikenal, salah satu caranya adalah dengan membuat logo perusahaan.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu



Hudaifi (Surabaya, 2015) dengan judul "Penerapan Audit Manajemen untuk Menilai Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran". Dengan hasil sebagai berikut penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan audit manajemen untuk menilai kinerja karyawan bagian pemasaran dan menganalisis hal-hal yang meningkatkan kinerja pemasaran. Obyek penelitian PT. Sinar Mas Trasindo Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan pendekatan kualitatif dengan cara mengumpulkan data secara observasi, wawancara dan dokumentasi yang berhubungan dengan audit manajemen untuk menilai kinerja sumber daya manusia pada PT. Sinar Mas Trasindo Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan yang dihadapi PT. Sinar Mas Trasindo Surabaya adalah kinerja dari bagian MSDM kurang maksimal pada proses recruitment karena bagian MSDM tidak dapat memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Bagian MSDM tidak dapat memanfaatkan biaya recruitment seefisien mungkin sehingga target tidak dapat terpenuhi. Selain itu tidak terdapat promosi jabatan ketika pegawai mencapai target, sehingga pegawai tidak merasa terdorong untuk mencapai targetnya.

Terdapat masalah dalam proses Rekrutmen yaitu kurang banyaknya jumlah pelamar yang diharapkan oleh PT. Sinar Mas Transindo Surabaya dari target yang ditetapkan sebelumnya oleh pihak manajemen dikarenakan oleh pengumuman lowongan yang hanya menggunakan media cetak saja.



Dalam sistem manajemen, perusahaan tidak menerapkan sistem promosi terhadap karyawan yang berprestasi, melainkan hanya memberikan bonus pelayanan purna jual saja. Hal ini yang membuat karyawan kurang termotivasi untuk melakukan promosi dalam pelayanan purna jual yang lebih giat, sehingga pada tahun 2013 penjualan tidak sepenuhnya mencapai target.

Tabel 2.1

Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

Keterangan	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
Obyek Penelitian	PT. Sinar Mas Trasindo Surabaya	PT. QL COM Solusi Bisnis Surabaya
Periode	2013-2015	2014 dan 2015
Metode & Jenis Penelitian	Kualitatif	Kualitatif
Dasar Penilaian	SOP Perusahaan	SOP Perusahaan
Tujuan Penelitian	Meningkatkan kinerja pemsaran	Menilai efektifitas dan efesiensi kinerja pembuatan software

1. Yunisa (Jakarta, 2015) dengan judul "Audit operasional untuk menilai efektifitas dan efisiensi terhadap siklus penggajian pada PT. Royalindo Expoduta. Penelitian dilakukan untuk menilai efektivitas dan efisiensi terhadap sistem penggajian perusahaan dan untuk mengetahui kesesuaian pengendalian internal PT. Royalindo Expoduta terhadap komponen COSO Metode penelitian dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi kepustakaan dilakukan dengan membaca, mengumpulkan,



dan memahami informasi yang berasal dari buku, jurnal, literatur, dan bacaan yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Studi lapangan dilakukan dengan cara observasi langsung ke perusahaan, wawancara, dan pengisian kuesioner oleh bagian yang berkaitan langsung dengan siklus penggajian. Permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan ini adalah tidak adanya pemisahan tugas secara tegas serta tidak adanya slip gaji untuk karyawan pada pembayaran gaji. Hal ini dinilai kurang efektif dan efisien dalam proses kegiatan penggajian perusahaan karena dapat menimbulkan masalah karena kurangnya komunikasi antar manajemen dengan karyawan.

Hasil penelien menunjukkan bahwa prosedur perusahaan dianggap kurang efektif dan efisien pada penerapannya sehingga berpotensi menimbulkan masalah dikemudian hari karena kurangnya pengawasan terhadap pengendalian internal perusahaan.(YTS).

Tabel 2.2

Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

Keterangan	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
Obyek Penelitian	PT.Royalindo Expoduta di Jakarta	PT. QL COM Solusi Bisnis Surabaya
Periode	2014-2015	2014 dan 2015



Metode dan Jenis Penelitian	studi kepustakaan dan studi lapangan	Kualitatif
Dasar Penilaian	SOP Perusahaan	SOP Perusahaan
Tujuan Penelitian	Menilai efisiensi dan efektivitas pembayaran penggajian	Menilai efektifitas dan efisiensi kinerja pembuatan software

2. Dista (Semarang, 2012) dengan judul "Penerapan audit kinerja (audit operasional) pada sektor swasta dan pemerintah" Penelitian dilakukan untuk menilai efisiensi dan efektivitas di kegiatan suatu organisasi dalam proses untuk mencapai tujuan organisasi, yang efisiensi digunakan untuk menilai apakah penggunaan sumber daya sebuah organisasi bahwa digunakan untuk mencapaimereka objectives. selagi efektivitas digunakan untuk menilai bagaimana kebijakan organisasi untuk mencapai tujuan.

Untuk meningkatkan sikap independensi auditor sektor publik, maka kedudukan auditor sektor publik harus terbebas dari pengaruh dan campur tangan serta terpisah dari pemerintah, baik secara pribadi maupun kelembagaan



Tabel 2.3

Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

Keterangan	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
Obyek Penelitian	Sektor swasta dan pemerintah	PT. QL COM Solusi Bisnis Surabaya
Periode	2011 - 2012	2014 dan 2015
Metode dan Jenis Penelitian	studi kepustakaan dan studi lapangan	Kualitatif
Dasar Penilaian	Audit Manajemen	SOP Perusahaan
Tujuan Penelitian	Untuk meningkatkan sikap independensi auditor sektor publik, dan campur tangan serta terpisah dari pemerintah.	Menilai efektifitas dan efesiensi kinerja pembuatan software

3. Rezy (Samarinda, 2015) dengan judul "Analisis audit operasional dalam proses produksi" saingan media cetak harus di iringi dengan memperhatikan kualitas yang dihasilkan. Hal tersebut harus di terapkan PT. Percetakan Manuntung Press yang berdiri sejak tahun 1993 dan memiliki kantor cabang di Samarinda tepatnya di JL. Ir. Sutami an sebagai perusahaan yang memproduksi Koran Samarinda Pos. Penelitian ini



bertujuan untuk mengetahui penerapan audit perasional dalam proses produksi apakah sudah berjalan secara efektif dan fisien.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik awancara,kuesioner, dan studi kepustakaan, alat analisis yang digunakan adalah analisis tatistik persentase menggunakan rumus Dean J.Champion. Serta analisis efektivitas dan efisiensi produksi oleh Tunggal, Amin Widjaya.asil penelitian ini menunjukkan analisis menggunakan rumus persentase diperoleh hasil 89,3 %, sehingga untuk analisis ini dinyatakan audit operasional sangat berperan dalam roses produksi. Untuk analisis efektivitas dan efisiensi produksi yang meliputi

pengukuran bahan baku, tenaga kerja, dan mesin secara garis besar audit perasional kurang berperan dalam proses produksi karena terjadi naik turun erolehan persentase dalam rentan bulan Februari-Mei 2015, hanya efektivitas roduksi terhadap tenaga kerja saja yang sangat berperan dalamproses produksi karena dalam rentan bulan Februari-Mei 2015 persentase yang dihasilkan stabil.Sehingga secara menyeluruh audit operasional dinilai kurang berperan dalam roses produksi pada PT. Percetakan Manuntung Press Samarinda.

Tabel 2.4

Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

Keterangan	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

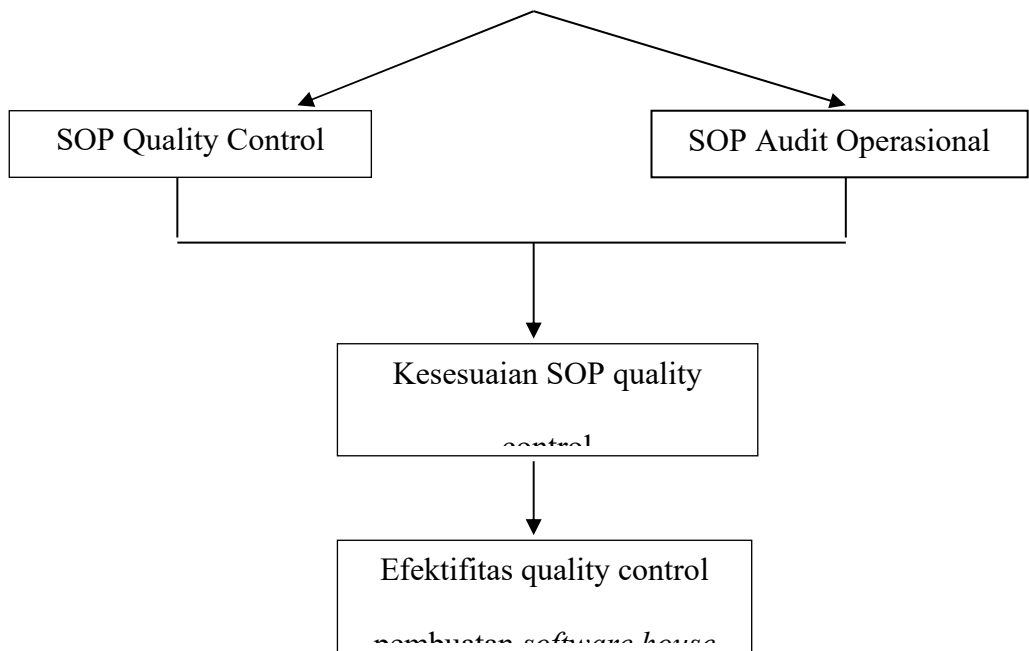
Obyek Penelitian	PT Percetakan Manuntung Press Samarinda	PT. QL COM Solusi Bisnis Surabaya
Periode	Februari-Mei 2015	2014 dan 2015
Metode dan Jenis Penelitian	Kuantitatif	Kualitatif
Dasar Penilaian	SOP Perusahaan	SOP Perusahaan
Tujuan Penelitian	Mengetahui proses produksi apakah sudah berjalan dengan efektif	Menilai efektifitas dan efisiensi kinerja pembuatan software

2.3 Rerangka Pemikiran

Mencari& Mengumpulkan data
terkait (Quality Control)



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Sumber : Penulis